



Item	Radicación	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado A:	No. Oficio	Seguimiento			Oficio de Respuesta
		dd-mm-aaaa	dd-mm-aaaa				dd-mm-aaaa	1	2	3	

Ítem	Nº radicación	Peticionario	Recepción	Asunto	Traslado a	Nº oficio	Seguimiento			Oficio de respuesta
							1	2	3	
499	29375	Carmen Ximena Ospina Palta	30/12/2011	Hace unas solicitudes relacionadas con la Interventoría Integral Técnica. Administrativa y financiera para mejoramiento, obras de emergencia, construcción y mantenimiento de puertas de vías de la red terciaria nacional, financiados con recursos del fondo nacional de regalías, en jurisdicción del departamento de Caldas	Víctor Felipe Terán Gómez - copia Oficina Jurídica	2,1-70/21 del 10 de enero de 2012			Período Vacaciones Colectivas 23/12/011 a 10/01/012 Posponen Términos	Oficio del 30 de enero

## 5. OBSERVACIONES:

5.1. En cuanto a estadísticas sobre PQRS del mes de Diciembre del 2011, y tiempos de respuesta, se concluye que:

Nº de PQRS recibidas	Nº de PQRS respondidas	Nº de PQRS respondidas por fuera términos legales y reglamentarios
74	74	0

- La petición radicada bajo el N° 499 no clasifica el tipo de petición (petición, consulta, queja, solicitud de copias), lo que dificulta el seguimiento a los tiempos de respuesta, que difieren en cada caso.

Ítem	Nº radicación	Petionario	Recepción	Asunto	Traslado a	Nº oficio	Seguimiento			Oficio de respuesta
							1	2	3	
471	28111	Álvaro Emiro Fernández Guisao	12/12/2011	Solicita se estudie la posibilidad de aplicación de la beca o media beca, dado que ya terminó sus estudios de Especialista en Derecho Administrativo y no ha recibido el título porque no ha pagado	Comité de Conciliación	2,1-70/1395 del 13 de diciembre de 2011			información consulta. <i>(El 28 de diciembre de 2011 debió haber dado respuesta, a más tardar</i>	2,1-1,68/046 del 22 de diciembre de 2011 - Laura Ismenia Castellanos Vivas - 2,1-1,68-70/ 25 de enero de 2012 - Laura Ismenia Castellanos Vivas - <i>(Dentro de términos) OK</i>

- En las peticiones 471, 479 a 491 y 494 a 496 se evidencian varias respuestas que exigían intervención de organismos multi-estamentarios (Consejo Superior, Consejo Académico), demandando el desarrollo de un procedimiento administrativo que escapa a los términos perentorios de solución del derecho de petición. P. ej:

#### VERIFICACIÓN ALEATORIA DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS

SOLICITANTE	EMISOR	SOLICITUD	RESPUESTA
Eppy David Paz Córdoba (Radicado VU-027276)	Rafael Rengifo Prado	Aplicación de beneficios por orden judicial otorgados a otro estudiante en su misma situación	De fondo: accede al trato igualitario rogado con el registro de nueva situación
Jaime Villamuez (Radicado VU-027906)		Extensión de beneficios por orden judicial otorgados a otro estudiante en su misma situación	
José Francisco Conde Castro (Radicado VU-027907)			
Pastor Ovidio Benavides (Radicado VU-27497)	Leyla Milena Llantén	Usuario-contratista solicita devolución de sumas descontadas por retención en la fuente	Primera respuesta no resuelve de fondo, informa que la Universidad realiza las consultas para resolver el tema
Omar Albeiro Trejos (Radicado VU-27572)			
Ennio Erazo (Radicado VU-27611)			
Carlos Andrés Díaz Collazos (Radicado VU-27619)			
José Luis Sotelo Gallo (Radicado VU-27746)			
Andrey Eduardo Galvis Pérez (Radicado VU-27808)		Usuario-contratista solicita devolución de sumas descontadas por retención en la fuente	No resuelve de fondo. Informa que la Universidad realiza las consultas para resolver
María Eugenia Angulo (Radicado VU-027367)	Isabel Cristina Rivera Lozada	Certificación de servicios como encuestadora del SISBEN	De fondo: claridad la información rogada
Luceidy Riascos (Radicado VU-027369)			

- En las peticiones 473 y 476 hay un redireccionamiento de la petición, pero en el formato no se incluye o no se clarifica la fecha en que recibe la petición el segundo funcionario, lo que dificulta el seguimiento a los términos para decidir, teniendo en cuenta que cuando ocurre el fenómeno del reenvío la Resolución Rectoral 146 de 2007, artículo 29, amplía en diez (10) días a partir del recibo por parte del funcionario que debe proferir la respuesta. Falta claridad en este punto. P.ej.

Ítem	Nº radicación	Peticionario	Recepción	Asunto	Nº oficio	Seguimiento			Oficio de respuesta
						1	2	3	
476	28438	Elba Lina Burbano Méndez	14/12/2011	solicita se le reintegre el valor de 75.000 por concepto de compra de un pin que no se utilizó	2,1-70/1406 del 14 de diciembre de 2011	VACÍO	VACÍO	El 04 de enero de 2012 debió haber dado respuesta, a más tardar	5,2-92/2781 del 26 de diciembre de 2011 - Leyla Milena Llantén Escobar - (Dentro de términos)

- 5.2. En cuanto a estadísticas sobre PQRS del período 1º de enero a 30 de junio del 2012, y tiempos de respuesta, se concluye que:

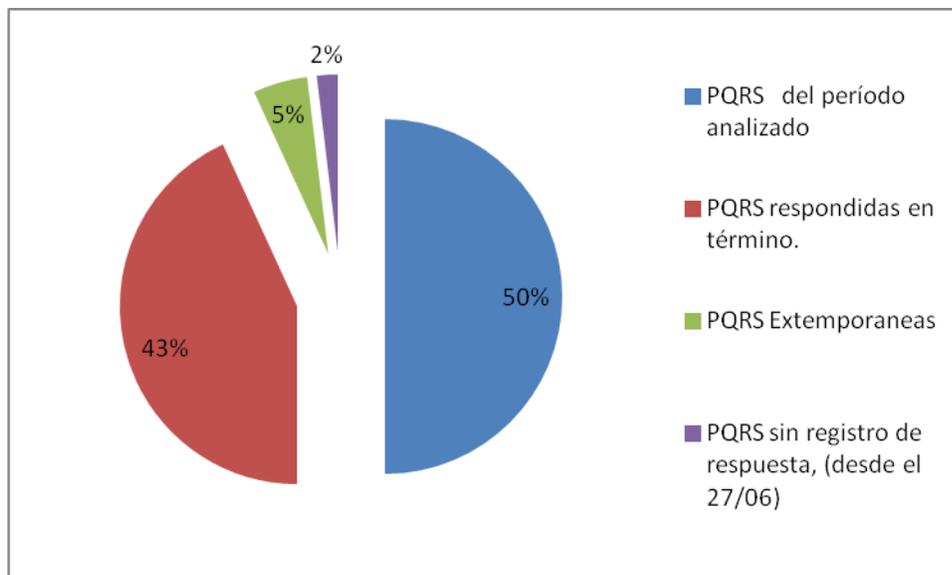
Quejas recibidas del período analizado	Sin evidencia de respuesta
18	7

Quejas sin evidencia de respuesta, correspondiente al 5,5% del total:

Radicación	Peticionario	Asunto	Trasladado a
7453	<a href="mailto:mariangelica1709@hotmail.com">mariangelica1709@hotmail.com</a> - <a href="#">María Angelica Cadena</a>	Presenta queja porque hace 3 meses le solicitaron unos documentos para realizar el reintegro del pin pero hasta la fecha no le solucionan nada	Ramsés López Santamaría

PQRS del período analizado	PQRS respondidas en término.	PQRS respondidas por fuera de términos	PQRS sin registro de respuesta, (desde el 27/06)
394	340	39	15

## COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS



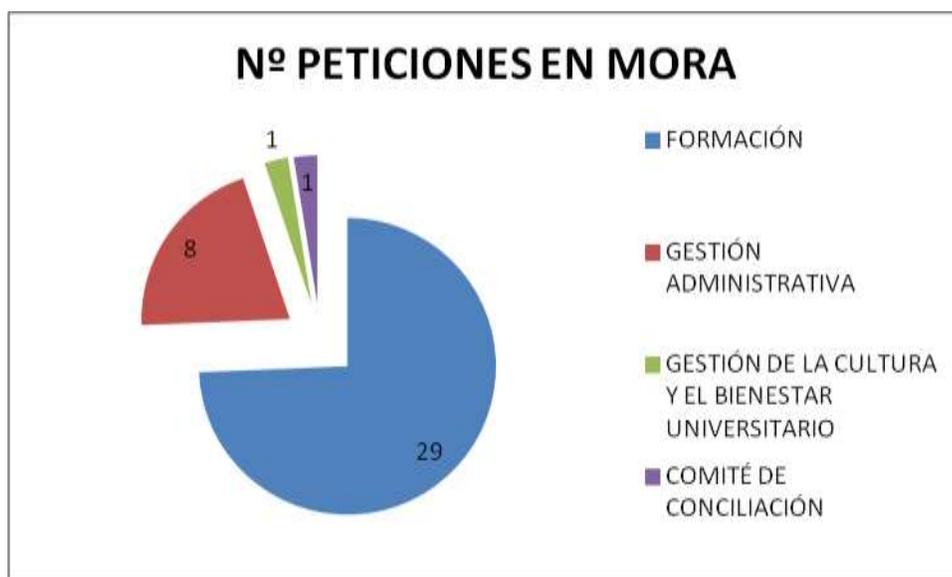
Respuestas extemporáneas Período 1º de enero a 30 de junio del 2012.

Peticionario	Emisor	Radicación	Días de mora
Alfonso Cardona Olarte	Consejo Académico	VU-604	3
Jorge Enrique Salazar Ferro	Comité de Conciliación	VU-1893	2
Marcela Mayelín Aguirre Reina	José Olmedo Ortega Hurtado	VU-3863	1
Valentina Coronado Abella	Cristina María Simmonds Muñoz	VU-4461	8
Alfonso Cardona Olarte	Viviana Patricia Triviño Arango	VU-5152	1
Valeria Mosquera Acosta	Luis Felipe Rebolledo Manzano	VU-4491	1
Gustavo Adolfo Cortázar	José Olmedo Ortega Hurtado	VU-4143	1
Tatiana Andrea Dávila Martínez	Wilson Alfredo Benavides Rosero	VU-3935	3
Jesús Amado Ramos	Alejandra Miller	VU-4518	63
Juan Manuel Paz Otero	Álvaro Hurtado Tejada	VU 5715	1
Victoria Eugenia López - Sandra Marcela Pabón	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 5722	9
Willy Will Siera Arroyo	Álvaro Hurtado T/Juan Manuel Quiñones	VU 5772	24
Oscar Eduardo Achicue Castañeda	Gabriela Ramírez	VU 6070	1
Socorro Liliana Trochez	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 6218	50
Fabián Andrés Vanegas Agredo	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 6414	51
Mónica Daza Dorado	Hugo Portela Guarín	VU 6220	14
Andrés Fernando Quintana Viveros	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 6239	3
Diana María Buitrón Benavides	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 6846	1
Edison E. Burbano Urbano	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 6847	1
Verónica Charypova/Dimitri Petoukhov/Luis Barreto	Marisol Orozco Álvarez	VU 6920	3

Peticionario	Emisor	Radicación	Días de mora
Pedro Fernando Castro Gahona	José Manuel Tobar Mesa	VU 6995	19
Laura Milena Osorio Mosquera	José Manuel Tobar M/Presidente Consejo de Facultad Álvaro Hurtado	VU 6996	19
Fabián E. Molano Romero	Martha Lucía Chaves Zúñiga	VU 7214	42
Diego Hernando Moreno Meneses	Roberto Rodríguez Fernández	VU 7277	4
José Camilo Muñoz Bucheli	Julio César Diago Franco	VU 7306	4
Jhon Alejandro Leon Vivas	Julio César Diago Franco	VU 7349	4
Reinaldo A. Trujillo Ule	Álvaro Hurtado Tejada	VU 7420	6
Natalia Bolaños López	José Manuel Tobar Messa	VU 7807	10
Leidy Viviana Solarte Galíndez	Jorge Enrique Barrera Moreno	VU 8159	10
Andres Bermudez Mosquera	Jorge Enrique Barrera Moreno	VU 8306	20
Mario Ernesto Fernández Guzmán	Sonia Eugenia Pajoy	VU 8946	21
Juan Carlos Paz Quintana	Alejandra Miller	VU 9178	1
Cibel Dario Cuellar Gómez	Alejandra Miller	VU 9178	1
Lucrecia Cobo de Moncayo	Sonia Eugenia Pajoy	9162	19
Geovell Juliana Vidal Pinilla	Alejandra Miller, Rectoría, Administrativa, Consejo Facultad	VU 10431	6
Serafín Muñoz Campo	Viviana Patricia Triviño Arango	VU 10544	8
Milton Javier López García	Luis Felipe Rebolledo Manzano	VU 10560	8
Julio Cesar Pito Urbano - estudiantes segunda cohorte Maestría en Educación	Eduardo Rojas Pineda/Hugo Portela Guarín	VU 11045	19
Cristian Andrés Narvaez	Leyla Milena Llantén Escobar	VU 12124	1

RESUMEN POR PROCESOS CON PETICIONES EN MORA			
Proceso	Emisor	Peticiones Extemporáneas	Días de Mora
Formación	Martha Lucía Chaves Zúñiga	7	50, 51, 42, 9, 3, 1, 1
	Alejandra Miller, Consejo Fac.	3	63, 6, 1, 1
	Jorge Enrique Barrera Moreno	2	20, 10
	Álvaro Hurtado Tejada	3	24, 6, 1
	José Manuel Tobar Mesa	3	19, 19, 10
	Roberto Rodríguez Fernández	1	4
	Gabriela Ramírez	1	1
	Julio César Diago Franco	2	4, 4
	Marisol Orozco Álvarez	1	3
	Hugo Portela Guarín	1	14,
	Eduardo Rojas Pineda/Hugo Portela Guarín	1	19
	Consejo Académico	1	3
	José Olmedo Ortega	2	1, 1
	Marisol Orozco	1	3
Gestión del Talento Humano	Viviana Patricia Triviño Arango	2	8, 1
	Sonia Pajoy	2	21, 19

RESUMEN POR PROCESOS CON PETICIONES EN MORA			
Proceso	Emisor	Peticiones Extemporáneas	Días de Mora
Gestión Jurídica	Luis Felipe Rebolledo Manzano	2	1, 8
Gestión Administrativa	Leyla Milena Llantén	1	1
	Wilson Benavides	1	3
Gestión de la Cultura y el Bienestar Universitario	Cristina María Simmonds Muñoz	1	8
Comité Conciliación	Jorge Enrique Salazar Ferro	1	2



VERIFICACIÓN ALEATORIA DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS			
Peticionario	Emisor	Petición	Decisión
Marisol Jaramillo Arias (Radicado VU-00001)	Ramsés López Santamaría	Revisión de prueba de admisión asignando un nuevo calificador, y entrega del original de su examen y la hoja de calificaciones.	De fondo niega pretensiones.
Laura Daniela Camilo Arango (Radicado VU-00141)	Ramsés López Santamaría	Entrega de su hoja de respuestas de evaluación, y copia de la hoja de resultados.	De fondo niega pretensiones
Luis Jaime Constain Salazar (Radicado VU-00396)	Viviana Patricia Triviño	Salario percibido durante sus 10 últimos años de vinculación, incluyendo factores salariales.	De fondo remite documento solicitado.

VERIFICACIÓN ALEATORIA DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS			
Peticionario	Emisor	Petición	Decisión
Antonio José Valverde Pardo (Radicado VU-00376)	Viviana Patricia Triviño	Copia integra de su hoja de vida.	Explica el trámite ante otra instancia, para su solicitud. (No redirecciona)
Jaime Muñoz Córdoba (Radicado VU-00523)	Viviana Patricia Triviño	Información sobre motivos de su desvinculación del servicio.	De fondo, explica razones.
Hugo Fruto Venencia (Radicado VU-00602)	Viviana Patricia Triviño	Reliquidación de cesantía, previa revisión del pago efectuado.	De fondo: razones de la decisión confirmada.
Laura Nelcy Torres y Ricardo Molina (Radicado VU-00753)	Ramsés López Santamaría	Asignación de un segundo calificador para su examen de admisión.	De fondo: explica razones que impiden acceder a sus pretensiones
Elmer Gerardo Jurado (Radicado VU-03363)	María del Socorro Cisneros (Delegada Unidad de Salud)	Reembolso de los pagos de un examen médico.	De fondo: acepta e informa sobre el trámite a seguir.
José Alejandro Mera (Radicado VU-03269)	Héctor Gil Ortega Burbano	Realización del examen parcial correspondiente al corte del 70% por presentar incapacidad médica en los días en que se realizó la previa.	De fondo: niega la petición por incumplimiento de las obligaciones del estudiante.
Jaime Hernán Valencia Vásquez (Radicado VU-03297)	Viviana Patricia Triviño	Certificación del salario percibido durante los años 2004 a 2006, con factores salariales.	De fondo: remite documento solicitado.
Viviana Lorena Bravo (Radicado VU-03321)	Jorge Barrera	Se le resuelvan los inconvenientes con una de las materias del pénsum.	De fondo: informa solución al percance.
Leonel Capote Campo (Radicado VU-03595)	Viviana Patricia Triviño	Le sea notificada su inscripción ante el Comité de Carrera Administrativa de la Universidad.	De fondo: informa improcedencia.
Gloria Prieta Rincón (Radicado VU-03805)	Edier Humberto Pérez	Envío del listado de graduandos	De fondo: envía e informa
José Manuel Erazo (Radicado VU-03851)	Sonia Eugenia Pajoy	Certificación de salarios de 10 últimos años, con factores salariales.	De fondo: remite el documento solicitado.
Valentina Coronado (Radicado VU-	Cristina María Simmonds	Exención del 50% en derechos básicos de	De fondo: acoge pretensiones e indica

VERIFICACIÓN ALEATORIA DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS			
Peticionario	Emisor	Petición	Decisión
04461)		matrícula por primer puesto es un torneo zonal.	el trámite de reconocimiento.
Luz Stella Mosquera (Radicado VU-04588)	Ramsés López Santamaría	Expedición de una constancia de estudio.	Indica el trámite para obtener la expedición del documento rogado.

## 6. CONCLUSIONES:

Como aspectos positivos se destaca:

- La Secretaría General responsable del Sistema de Quejas y Reclamos, ha acogido algunas de las recomendaciones entregadas por la Oficina de Control Interno (OCI), al mejorar el formato de radicación de las PQRS.
- Es así como a partir del año 2012, y con propósitos de mejorar el seguimiento a los tiempos de respuesta, se incluye una columna que contiene la fecha de vencimiento del término para resolver la solicitud.
- Durante el mes de diciembre del 2011 se presentaron 74 quejas y ninguna con extemporaneidad en sus respuestas.
- No se registran tutelas por concepto de derechos de petición presentados en la Universidad.

No obstante, se advierten inconsistencias que inciden en el control a los tiempos de respuesta de los derechos de petición:

1. Entre el 1º de enero y el 30 de junio del 2012 se presentaron 394 derechos de petición de los cuales el 86,29% (340) fueron respondidos en tiempo legal y reglamentario, mientras el 9,89 (39) fueron resueltos por fuera del término legal y reglamentario. Entre tanto, a partir del 27 de junio del 2012 se registra el 3.8% (15) peticiones sin registro de respuesta. Algunas de las peticiones extemporáneas presentan términos tolerables de mora, pero se representa de igual manera una transgresión a la normativa que establece términos perentorios. Otras peticiones presentan términos excesivos de mora (21, 36, 50, 51, y 63).
2. El Proceso con más derechos de petición morosos y de mayores tiempos de extemporaneidad es el de Formación con 25, con extemporaneidad que oscila entre 63 y 1 día de atraso.
3. Entre el 1º de enero y el 30 de junio del 2012, se presentaron 27 quejas de las cuales, conforme a la información presentada por la Secretaría General se evidencia respuesta de 19 equivalente al 70,37%, no así de las 8 restantes representativas del 29,63%.

4. No se registran seguimientos a las quejas, de manera que se impulse su respuesta adecuada.
5. En las peticiones de radicado 828 y 867 hay un re-direccionamiento de la petición, pero en el formato no se incluye o no se clarifica la en que recibe el segundo funcionario; ello dificulta el cálculo de los términos para decidir teniendo en cuenta que cuando ocurre el fenómeno del reenvío la Resolución Rectoral 146 de 2007, artículo 29, amplía los términos de decisión en diez (10) días a partir del recibo por parte del funcionario que debe proferir la respuesta. Falta claridad en este punto.
6. En las peticiones 1053, 1054 y 1055 existe información sobre varios oficios proferidos como respuesta a la solicitud, el primero de ellos dentro de términos, no así los segundos. Por información recopilada y verificada en la Secretaría General de la Universidad se pudo determinar que los trámites del caso exigían la intervención de organismos multi – estamentarios (Consejo Superior, Consejo Académico) y, en todo caso, la primera respuesta da apertura a un procedimiento administrativo que no está sujeto a los términos de solución del derecho de petición. Del mismo modo la complejidad de los asuntos, como es el caso del radicado 00602, exigen una ampliación razonada del plazo expresada por el funcionario a quien copete decidir. Estos datos deben plasmarse para facilitar el seguimiento y estudio de la petición.
7. En algunos casos, como en el radicado 141, se advierte que el vencimiento planteado en el formato de radicación se cuenta incorrectamente planteado en 15 días, siendo que ese tipo de solicitudes deben resolverse en 10 días según lo dispuesto por el artículo 31 de la Resolución Rectoral 146/07. En todo caso la solicitud se resolvió dentro de términos. La misma situación respecto de los radicados Números: 27, 41, 306, 396, 398, 323, 376, 523,1 65, 1180, 1243, 1302, 1305, 1243, 1682,1727, 1881, 1882, 1884, 1893, 2213, 2225, 2521, 2522, 3850, 3852, 4135, 4137, 4235, 4237, 4413, 4423, 4437, 4488, 4490, 5074, 5974, entre otros, de los cuales se registran fechas de vencimiento inexactas, lo cual implica que los seguimientos no puedan llevarse a cabo en forma puntual, en garantía del cumplimiento en los términos de respuesta a PQRS.
8. La línea 018000 dispuesta para la recepción telefónica de peticiones, quejas y reclamos sigue sin ser utilizada, pues la vía escogida por los peticionarios sigue siendo la escrita a través de la radicación de documentos en la ventanilla única.
9. El sistema web dispuesto para la atención de quejas y reclamos aun no ha sido acompasado con las disposiciones que al respecto contempla el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).
10. El manejo de la documentación aun se realiza a través de las carpetas de anillas (AZ), propiciando con esto el deterioro del material documental.

11. Aun no se obtienen evidencias sobre compulsas de copias con fines sancionatorios frente al incumplimiento de las disposiciones legales que regulan los tiempos de respuesta de las PQRS.
12. No existen evidencias que informen sobre la rectificación de los informes que rinde la Secretaría General ante la Rectoría, en cuanto a estadísticas en el tiempo de respuesta, verificación de la calidad de las mismas, quejas más frecuentes y funcionarios comprometidos.
13. El formato en el que se sistematiza la información no se corresponde con el formato MEGM - 2.1 FOR - 4 publicado en el programa LVMEN como formato de uso común del Sistema de Gestión de la Calidad. Sigue usándose una hoja electrónica de Excel para tal fin.
14. Los conceptos que se plasman en el formato de PQRS, presentan falencias, en cuanto algunos no son claros.
15. No aparece con claridad el responsable de cada Petición, Queja o Reclamo, para determinar su incumplimiento a la luz de las normas aplicables generales e internas que regulan los tiempos de respuesta, y de las normas disciplinarias.
16. Pese a las insistencias de la Oficina sobre necesidad de formulación del Plan de Mejoramiento sobre las PQRS, ante la Secretaría General y la Rectoría de la Universidad, no se ha logrado aún la entrega formal del Plan de Mejoramiento, con los requerimientos de integralidad y coherencia que ha expresado de diversas maneras, en mejora del proceso responsable en su formulación, por lo cual no se observan mejoramientos al Sistema PQRS, persistiendo las debilidades manifestadas en el informe 2.4-52.18/020 2011 de Evaluación al procedimiento Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos.

## 7. RECOMENDACIONES:

La Oficina de Control Interno reitera la necesidad de revisar y reorientar hacia la mejora el proceso de Atención a las PQRS, teniendo en cuenta las debilidades que se muestran, y que de continuar sin solución impedirán un avance significativo, como mecanismo trascendental de atención al ciudadano, y de satisfacción del servicio encomendado a nuestra Institución.

*Original Firmado*

Lucía Amparo Guzmán Valencia  
Jefe Oficina Control Interno